

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI
CEKOPI MENDUNGAN KARTASURA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

ARIF DILI APRILIYANTO
B 100130393

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102
website: <http://www.ums.ac.id>, Email: ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi tlugas akhir:

Nama : **Basworo Dibyo, S.E., M.Si.**

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI
CEKOPI MENDUNGAN KARTASURA**

Oleh:


ARIF DILI APRILIYANTO

B 100130393

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 15 Februari 2020

Pembimbing


Basworo Dibyo, S.E., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI
CEKOPI MENDUNGAN KARTASURA**

Yang disusun oleh:


ARIF DILI APRILIYANTO

B100130393

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 15 Februari 2020

Pembimbing Utama


(Basworo Dibyo, S.E., M.Si.)

Mengetahui,,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta- 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ARIF DILI APRILIYANTO**

NIRM : **B100130393**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI KEDAI CEKOPI MENDONGAN
KARTASURA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 15 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



ARIF DILI APRILIYANTO

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (segala urusan), maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh (Q.S Al Insyirah : 6-7).

You were put on this earth to achieve your greatest self, to live out your purpose and to do it fearlessly
(Dr. Steve Maraboli)

Stay hungry , stay foolish
(Steve Jobs)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

- ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya.
- Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dukungan, finansial serta selalu menyebut namaku di setiap doa mereka.
- Saudara-saudaraku tersayang yang selalu memberi support serta doanya.
- Bapak/Ibu dosen, yang telah membimbing
- Seluruh teman seperjuangan yang selalu membantuku.
- Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI CEKOPI MENDUNGAN KARTASURA”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudi, Ph.D, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta..
4. Bapak Basworo Dibyo, SE., M. Si., selaku pembimbing dan Penguji dari skripsi ini yang dengan sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.

5. Ibu Dra. Chuzaimah, M.M. selaku Anggota I Dewan Penguji dan Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M., selaku Anggota II Dewan Penguji yang telah meluangkan waktu untuk untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dukungan, finansial serta selalu menyebut namaku di setiap doa mereka
8. Saudara-saudaraku yang selalu memberi support serta doanya.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

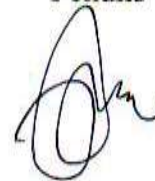
Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 15 Februari 2020

Penulis



Arif Dili Apriliyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9

1. Kualitas Pelayanan	9
2. Harga	12
3. Lokasi	15
4. Keputusan Pembelian	18
B. Kerangka Pemikiran	21
C. Hipotesis	21
D. Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Metode Pengumpula Data.....	30
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Responden.....	34
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	
Saat Ini.....	36
B. Analisis Data	37
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	37

a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	39
c. Uji Normalitas	40
C. Uji Hipotesis Penelitian	40
1. Uji t	42
2. Uji F	43
D. Pembahasan Hasil Penelitian	44
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Keterbatasan Penelitian.....	47
C. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Lokasi	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normalitas	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Kuesioner Penelitian
- Lampiran B. Tabulasi Hasil Penelitian
- Lampiran C. Uji Reliabilitas
- Lampiran D. Uji Validitas
- Lampiran E. Uji Normalitas
- Lampiran F. Uji Hipotesis
- Lampiran G. Tabel F & Tabel t

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian di Kedai Cekopi Mendungan Kartasura. Sampel diambil di Kedai CEKOPI yang terletak di Mendungan, Kleco, Pabelan, Kartasura sebanyak 100 responden. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang datang di Kedai CEKOPI Mendungan dengan kuesioner berfokus pada kualitas pelayanan, harga, lokasi dan keputusan pembelian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Metode analisis data uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f, dan koefisien determinasi (R^2). Dalam penelitian ini data memenuhi untuk berdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian (Y), variabel Harga (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian (Y), variabel Lokasi (X_3) berpengaruh tetapi tidak signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian (Y) dan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) merupakan model yang mampu menjelaskan variabel Keputusan Pembelian (Y) di Kedai CEKOPI secara bermakna. Hipotesis keempat diterima. Uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian. Variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi Keputusan Pembelian (Y) adalah variabel Kualitas Pelayanan (X_1).

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, lokasi, keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine the analysis of the effect of service quality, price and location on purchasing decisions at the Kartasura Mendis Shop. Samples were taken at the CEKOPI Store located in Mendungan, Kleco, Pabelan, Kartasura as many as 100 respondents. The respondents of this study were customers who came to the CEKOPI Mendungan Store with a questionnaire focused on service quality, price, location and purchasing decisions. The sampling technique in this study is simple random sampling. The data analysis method is multiple linear regression analysis test with t test, f test, and coefficient of determination (R^2). In this study the data meets for normal distribution. The results showed that the Service Quality variable (X_1) had a significant and positive effect on the Purchasing Decision (Y), the Price variable (X_2) had a significant and positive effect on the Purchasing Decision (Y), the Location variable (X_3) had an effect but was not significant and positive on the Purchasing Decision (Y) and Service Quality (X_1) and Price (X_2) variables are models that are able to explain the Purchase Decision variable (Y) in CEKOPI Stores significantly. The fourth hypothesis is accepted. The F test shows that there is a simultaneous influence between Service Quality, Price and Location variables on Purchasing Decisions. The most dominant variable influencing the Purchasing Decision (Y) is the Service Quality variable (X_1).

Keywords: *service quality, price, location, purchase decision*